# 售后服务方案

## 售后服务承诺

致：（许昌幼儿师范学校）

我单位就招标编号ZFCG-G2019146号、录播教室项目售后服务及质量保证承诺如下：

1、**我公司郑重承诺本次投标活动中，所有投标设备质保期为验收合格后 三年，并每年进行免费巡检，质保期内所有设备免费保修或更换，终身保修。保修期内提供24小时免费技术支持服务。自验收合格之日起，质保期内发生的相关一切费用由中标人承担，并且在保修范围内损坏而更换的部件质保期顺延。**

2、所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后 0.5 小时内响应， 2 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 24 小时。

3、售后服务

3.1 维修单位名称：精华教育科技股份有限公司

售后服务地点：郑州市金水区文化路82号硅谷广场2号楼8层805号

联 系 人 ： 郭晶晶 联系电话： 0371-56178600-8065 从事 系统集成 方面技术服务 5 年以上，职称： 售后客服经理

4、我公司技术人员对所售仪器定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率大道最大化，每年内不少于 两 次上门保养服务，包括寒暑假。

5、安装及培训：

5.1 我公司提供的安装配送方案为： 精华将货物送至采购方指定地点，由技术人员到最终用户现场安装调试。

5.2 我公司将组织由仪器设备厂家认证的工程师 1人，负责对所售仪器的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训至少 两 人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

5.3 人员培训计划：设备正常运行验收后，精华将负责在项目现场为所投项目培训 2 名技术人员，使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。所需费用包含在投标总报价中，后附详细培训计划。

6、项目所提供的其它免费物品或服务 终身免费电话咨询服务 ；

7、在完成安装、调试、检测后，须向用户提供检测报告、技术手册，提供

中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。所提供的技术资料完整正确，数据和资料准确无误，能够保证设备按时正确地安装、调试和验收，并能满足正常运行和维修保养的需要。

8、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备，在各个方面符合采购方规定的质量、规格和性能要求。设备经过正确安装、合理操作和维护保养，在设备寿命期内运转良好。在规定的质保期内，我公司应对由于设计、工艺或材料的缺陷或故障负责。

10、响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等， 全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

12、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投标人名称（盖章）：精华教育科技股份有限公司

日 期：2019年10月16日

## 售后单位资质证书

**售后服务地点**

维修单位名称：精华教育科技股份有限公司

售后服务地点：郑州市金水区文化路82号硅谷广场2号楼8层805号





## 服务方案

### 服务内容

一、**质量保证体系**

1、产品质量：我公司对全部设备的质量负全面责任，提供免费网络布线，并保证所有设备及综合布线均为原厂正装产品；严格按照ISO9001系列进行标准化管理，严把质量关。靠管理促进质量，靠质量拓展市场。并达到以下质量目标：产品达到100%检验，100%的合格。

按照ISO9001标准建立质量体系，规定了质量体系的组织机构，明确了各部门及岗位人员的质量职责，对产品形成全过程的质量实施控制，使控制内容程序化、文件化。管理要素包括管理职责、质量体系、合同评审，产品流程控制、产品检测和质量记录等内容。

2、以上所有设备售后服务在保修期外出现故障，我公司均在1个小时内予以响应，并随后派出技术工程师到达现场。在设备、综合布线的保修期内，除按照厂商售后服务规定严格执行外，并积极配合用户开展维护工作；在设备、综合布线的保修期过后，我公司将提供高质量、低成本的维修、维护服务。

3、在系统的安装及使用过程中，我公司将随时根据用户发展的需要，免费为用户提供各种系统规划方案，免费进行系统更新、扩充和技术支持。

### 响应方式

如我公司中标，我公司将提供如下售后服务计划。

1、响应服务模式

针对本投标项目，我公司根据实际情况为用户提供一种充分利用现有通信手段和计算机技术的Call Center全新服务响应模式、优质的7×24热线响应、利用Internet网络技术提供Web在线响应三种服务模式。

2、技术咨询服务

在本项目合同签订后，我们将提供给用户一份详细的技术咨询联系办法，在整个保修（质保）期内，用户可以随时通过电话、传真、书函以及邮件等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询。

3、不定期的回访

我公司对本投标项目不定期（在设备的质保期内）回访，调查设备及系统的日常使用和维护情况，听取用户对本公司售后服务工作的意见和建议。

4、远程登录服务

如果用户在系统使用过程中遇到一些基本的系统问题，我公司的支持工程师或专家可以通过远程拨号方式登录到用户设备上来查看问题的所在，并指导用户排除故障的方式方法。这种方式可以以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

5、现场技术支持

对于本项目在设备出现故障，用户的系统管理员、远程登录和电话技术支持不能及时解决时，我们将以用户实际利益为重，及时提供工程师到用户现场进行服务。在本项目的维护期内（产品质保期）根据用户需要，我们将安排工程师在第一时间赶到用户现场解决问题。

### 人员安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别名称** | **姓名** | **专业** | **职务** | **主要资历、经验及承担过的工程项目** |
| **一、项目负责人** | | | | | |
| 1 | 项目经理 | 崔桃亮 | 计算 机应用 | 项目经理 | 2005.9工作，具有丰富的项目管理经验。曾负责项目有河南财经政法大学、郑州航空工业管理学院、周口师范学院、安阳工学院、河南农业大学、黄河科技大学等语音及实验室项目。 |
| **二、项目技术负责人** | | | | | |
| 1 | 项目实施 | 王仁豪 | 通讯工程 | 高级网络工程师 | 2007.3工作，网络系统专责工程师，对网络系统技术支持经验非常丰富，在网络技术支持专责从业5年多。担任过河南科技学院、开封、河南商业高等专科学校、升达大学、西亚斯国际学院、郑州轻工业学院等校园网项目施工和管理。 |
| 2 | 项目实施 | 冯世明 | 计算机科技与技术 | 计算机硬件工程师 | 2010.7工作，计算机软、硬件专责工程师。担任过洛阳师范学院、升达大学、周口师范学院、河南职业技术学院等多媒体项目的施工和管理。 |
| 3 | 项目实施 | 韩大洲 | 计算机应用 | 弱电工程师 | 2004.9工作，现场施工管理、综合布线认证工程师，对布线施工、维修等工作非常熟练。担任过河南省中小企业局、黄河证劵、河南理工大学、河南教育学院等布线项目施工。 |
| **三、质量安全员** | | | | | |
| 1 | 质量管理 | 张晓帆 | 通讯工程 | 工程师 | 2005.7工作。参与新乡学院、南阳理工学院、郑州轻工业学院、河南机电高等专科学校等项目施工和管理。 |
| 2 | 材料管理 | 胡鹏举 | 电子工程 | 项目经理 | 2008.9工作，现场施工管理、综合布线认证工程师。担任过河南教育学院、郑州师范学院、中大许昌学院等项目施工。 |
| 3 | 安全管理 | 郭百杰 | 信息工程 | 项目经理 | 2006.9工作。负责项目有河南中医学院、河南卫生职工学院、河南建筑职业技术学院、华北水利水电学院语音及实验室项目实施。 |

### 项目风险控制体系

作为一个项目，由于各种客观因素的影响，必然存在一定的实施风险，因此，必须进行全面的风险分析、并建立一套切实可行的风险控制机制及应对措施。

* 识别风险

针对本项目情况，详细分析相应的项目实施计划，参考以往类似项目的实施经验，分析各类风险因素，识别项目潜在风险及其征兆。

* 量化风险

对各类已知风险进行量化分析，如估计风险的影响力（如范围、程度等），判断风险发生的可能性，并采用专门的量化工具、按一定的规则综合估算各类风险的风险值。

* 制定风险应对措施

制定风险管理方案，针对不同的风险因素制定不同的风险应对措施，如消除风险发生的起源避免风险发生、设定风险预算投入降低风险发生概率、制定防范计划或后备措施减缓/消除风险的影响等。

* 风险应对措施实施控制

根据制定的风险管理方案，在项目过程中对风险事件做出回应：当变故发生时，风险识别，风险量化，并按照风险应对措施采取相应的项目活动。

**风险对应策略**

（1）时间风险对策

* 详细的进度计划。

在项目实施周期较短的情况下，与各方共同制定一个详尽可行的进度计划非常必要。在进度计划中，确定需要完成的任务、任务的开始和结束时间以及相关的责任人，这样便于对项目进行监控。可以在项目实施时间有所偏差时及时赶工，保证进度要求。

* 到货期保证措施。

保持与各厂商的沟通并及时向客户汇报到货进度；以及时解决商务操作中出现的问题，保证设备的到货期。

* 多个实施小组并行工作

成立多支实施小组，分别负责以下工作：

吊顶，综合布线等

录播系统的安装调试；

* 资源保证措施。

我公司及各供应商提供必备的资源。确保有充分可以使用的资源。

* 部分工作提前进行

确保在设备进场前完成环境准备工作。

我公司提前编制国内采购计划，确定采购物品并跟进相应的到货期。

在设备采购期内，项目组与用户充分沟通，完成需求调研、设计方案、实施方案和测试方案的编写和确认工作。

（2）技术风险对策

* 投标方案的考虑

在投标方案中选择产品和制定方案时，即考虑到产品的可用性和方案的先进型与可行性。确保给出的产品性能满足需求，方案先进可行。

* 设计方案、实施方案的编写与确认

项目启动后即开始需求调研，然后编写设计方案、实施方案，并且征求各方意见。确保方案细化可行。

* 测试方案的确认。

在实施方案编写的同时即准备测试方案，确保各测试项覆盖全面，测试结果有效。

（4）维护风险对策

* 我公司在产品和方案的选择商已经考虑到系统维护的简易性；
* 在售后服务支持上，我公司提供完备的支持服务，确保用户7×24小时都可以得到相应的支持服务；
* 我公司制定了完备的服务方案，为客户提供培训服务。确保客户理解、掌握相应的技术，为客户今后的维护工作提供便利。

我公司编制初步的系统运维文档，并与客户共同讨论确定。

### 技术支持保障

（1）、先进的备品备件管理系统

我公司采用成熟、先进的备品备件库管理系统，实现对备品备件物资的科学化管理，并且可以多组织、多区域、多视角结构方式管理全局的备品备件库存，对各个区域维护中心的备品备件库存情况进行日常管理，在全局上反映备品的总存储的状况，实现对故障设备维护工作的快速配合。

（2）、完备的备品备件管理制度

A、由物流中心统一管理、调配备品备件库内所有备品备件。

B、严格备品备件出入库管理，定期盘点备品备件，做到帐实相符。

C、严格进行备品备件检测。在故障备件入库时，由检测员对备件外观及损坏程度进行检测，测试备件真实的使用情况，确保备品备件质量。

## 培训计划

### 培训计划方案

#### 培训总体安排

为了保证系统稳定运行，提高系统使用效率，在整个项目实施工程中以及项目运维期内，需要对用户提供全方位的培训，包括现场培训和统一培训。我公司将派出经验丰富的授课人员对业主人员进行培训，使业主人员能全面掌握系统的操作、基本维护及扩展功能等技术，提供现场对业主的维保操作人员进行现场培训,包括系统的使用、维护、保养等方面的培训，使维保操作人员能正确操作、拆除、安装系统、故障应急处理、维护保养等, 为整个系统以后的健康正常运行、发挥系统的预期作用提供有力的技术保障。

#### 具体培训计划

##### 培训流程

用户培训的工作流程主要包括培训方案的设计、培训制度的制定、培训课件的制作、培训实施。在此过程中，通过对培训评估及时监控培训效果，保证培训内容符合学校实际的需要，确保系统建设过程中的相关知识最大程度的转移成功，为系统顺利运行提供一批有力的保障人才。我方将和学校相关部门合作，建立相关的培训保障体系，确保培训效果。

为方便校方人员参加培训，培训课程将安排在校内进行，具体方式另行协商。

##### 培训人员的组成

我方及厂家培训人员、技术工程师；采购方操作人员、维保人员、技术管理人员等，采购方应需2人及以上人员参与。

##### 培训人员的费用

在培训期间对培训人收取的培训费为0元。

##### 培训方式

本培训采用集中培训授课和实际操作练习相结合的方式进行。

主要包括以下培训方式：

* 参与项目安装调试工作
* 仿真环境使用培训
* 提供在线文档资料自学

由我公司和各设备厂家协商，由我公司资深工程师和厂家指定培训部培训讲师进行授课，所有培训教材均为简体中文版，讲师使用中文进行授课。除了参加精华公司提供的培训课程，我们认为更有效的知识传递是通过项目实施中，我方实施人员对客户方项目组成员的现场传授。边工作边传授，边工作边学习，这要求双方的组员在工作中高度交流，紧密合作。且培训现场配有样机，讲师按照实物讲解，培训安排了产品试验、终端试验和项目模拟实验课程，提高学员对产品的操作能力。

##### 培训类别

培训阶段贯穿于项目建设的全过程，根据项目的进度针对不同的用户、不同的领域进行系统的知识培训。我方计划将安排培训内容初步设计如下：

1、系统管理培训

为了使学校的相关人员掌握有关设备的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、故障处理、日常测试和维护等工作的目的，应进行系统的技术培训，以保证所建设的系统能够正常、安全、平稳地运行。

2、系统使用人员培训

系统使用人员主要是针对设备的最终用户，进行用户操作的培训。

##### 培训内容

培训内容为所提供设备的使用方法和日常维护技巧。

##### 培训目的

明确工作原理、系统构造；了解设备配置、性能；掌握设备维护保养方法，常见应急故障排除，确保系统的安全正常运行，熟练的操作系统。

#### 培训计划表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **培训内容** | **培训课时** | **培训时间** | **参与人员** |
| **1** | **系统部署** | **5** | **1天** | **王仁豪** |
| **2** | **系统设备安装调试** | **5** | **1天** | **王仁豪** |
| **3** | **设备操作、设置，系统操作设置、管理** | **5** | **1天** | **王仁豪** |
| **4** | **设备的日常维护、保养** | **5** | **1天** | **王仁豪** |
| **5** | **系统故障排查、应急处理** | **5** | **1天** | **王仁豪** |